

**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado de Saúde**  
**Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro**  
**Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti**

## **HEMORIO**



# **Carta de Serviços ao Usuário**

**Ano da revisão: 2019**

## **SUMÁRIO**

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>CARTA DE SERVIÇOS – HEMORIO</b>	<b>3</b>
<b>IDENTIDADE ORGANIZACIONAL</b>	<b>4</b>
<b>HEMOTERAPIA</b>	<b>5</b>
<b>HEMATOLOGIA</b>	<b>9</b>
<b>CADASTRAMENTO DE PACIENTES</b>	<b>9</b>
<b>AMBULATÓRIO</b>	<b>9</b>
<b>SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO</b>	<b>11</b>
<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO:</b>	<b>12</b>
<b>QUALIDADE DO ATENDIMENTO</b>	<b>13</b>
<b>RESPONSABILIDADE PÚBLICA E CIDADANIA</b>	<b>15</b>

## **APRESENTAÇÃO**

O modelo de gestão pública do HEMORIO busca manter e consolidar a excelência dos produtos e serviços oferecidos à população. Para isso, desenvolve programas e projetos voltados para aumentar o conforto dos cidadãos/usuários, humanizar o atendimento aos pacientes, ampliar a coleta de sangue de doadores, disponibilizar tecnologias mais eficazes e disseminar conhecimentos em hematologia e hemoterapia.

Respeitando os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS (Lei Federal 8080/90), de universalidade, equidade e integralidade, não permite o tratamento diferenciado e garante o direito de atendimento gratuito a todos os pacientes.

Nesse contexto, e em conformidade com o Decreto Federal Nº. 9.094, de 17 de julho de 2017, apresentamos esta Carta de Serviços do HEMORIO, que define um compromisso com a cidadania, assumindo a melhoria contínua das práticas de gestão, visando à busca da excelência, com a participação de toda a sociedade.

### **CARTA DE SERVIÇOS – HEMORIO**

A Lei Federal 13460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Atendendo ao disposto nesta lei, o HEMORIO divulga sua “Carta de Serviços ao Usuário”, onde orienta o cidadão sobre a finalidade, objetivos e forma de atuação deste Instituto.

A apresentação desta carta de serviços segue as linhas definidas no artigo 11º do DECRETO Nº. 9.094, de 17 de julho de 2017, que “institui a Carta de Serviços ao Cidadão e dá outras providências”.

No artigo citado está expresso: “Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência”. A interpretação estendida ao nível estadual, esfera de governo em que o HEMORIO está, se dá em função da Lei 13460, citada anteriormente, que amplia a exigência para as demais esferas governamentais.

O parágrafo 1º do decreto 9094 estabelece: “A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade, as formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Esta diretriz norteou O HEMORIO na preparação deste documento, que visa informar ao cidadão, de forma clara e objetiva, quais são as atividades que nos competem na área da saúde, enquanto instituição da esfera estadual e integrante do Sistema Único de Saúde.

## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **O HEMORIO**

O HEMORIO, órgão da Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro gerido pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro, é composto por um banco de sangue, responsável pela coleta de bolsas de sangue para cerca de 155 serviços de saúde conveniados com o SUS, e por um hospital especializado em doenças hematológicas (do sangue), atendendo a pacientes do SUS encaminhados pela Central Estadual de Regulação (CER).

### **MISSÃO**

A missão do HEMORIO é “Prestar assistência e serviços de qualidade em hematologia e hemoterapia, desenvolver ações de ensino e pesquisa e coordenar a Hemorrede do Estado”.

### **VISÃO**

Ser um Centro de Excelência em Hematologia e Hemoterapia.

### **VALORES**

Reconhecimento, segurança, comprometimento, humanização, desenvolvimento e integração.

### **ÁREAS DE ATUAÇÃO**

**ASSISTÊNCIA** - Atendimento a pacientes com doenças Hematológicas. doadores de sangue, hospitais e serviços da HEMORREDE. Realizamos consultas ambulatoriais, internações, atendimentos de emergência para pacientes já em acompanhamento no HEMORIO, exames de laboratório. Somos responsáveis pelos exames de histocompatibilidade para transplantes de órgãos sólidos em todo o estado, e fazemos exames de HLA para transplantes de medula óssea. Recebemos doações de sangue no próprio HEMORIO, realizamos coleta externa de sangue, testamos e processamos sangue doado, inclusive pela tecnologia NAT. Distribuímos e transfundimos sangue, e possuímos um laboratório de referência em imuno-hematologia.

**ENSINO** - Programação permanente de atividades de treinamento e desenvolvimento (incluindo pós-graduação) em hematologia, hemoterapia e em áreas relacionadas com o aprimoramento das práticas de gestão em saúde, com o objetivo de atualizar o conhecimento sobre os temas referentes às melhores práticas com foco no público alvo do instituto.

**PESQUISA** - A pesquisa institucional é realizada através de projetos internos e em parceria com instituições de renomado conhecimento científico e tecnológico.

**HEMORREDE** - O HEMORIO é o hemocentro coordenador da Hemorrede pública do Estado do Rio de Janeiro, que é o conjunto de Serviços de Hemoterapia e Hematologia, organizados de forma hierarquizada e regionalizada, de acordo com o nível de complexidade das funções que desempenham e a área de abrangência para assistência.



## **ATENDIMENTO – SERVIÇOS**

### **HEMOTERAPIA**

**DOAÇÃO DE SANGUE TOTAL:** É a doação habitual, voluntária, onde são coletados aproximadamente 450 ml de sangue em uma bolsa, produzida com materiais e soluções que permitem a preservação do sangue. Todo o material utilizado na doação é estéril, de

uso único e descartável, e será apresentado ao doador pelo profissional de enfermagem antes a abertura do invólucro.

**REQUISITOS:** Em função dos dispositivos legais que regulam a doação de sangue, o doador deverá apresentar documento oficial de identidade com foto, estar bem de saúde, ter entre 16 e 69 anos incompletos e pesar no mínimo 50 Kg. Não deve estar em jejum, apenas evitar alimentos gordurosos nas 3 horas que antecedem a doação (maiores esclarecimentos serão fornecidos durante a entrevista clínica que precede a doação).

### **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Todo o processo de coleta do sangue doado dura aproximadamente 1 hora, e este sangue é submetido a testes de laboratório para que tanto o paciente quanto o doador tenham a saúde preservada de doenças transmissíveis pelo sangue.

### **MAIORES INFORMAÇÕES**

Disque Sangue: 0800-2820708

Site: [www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br)

E-mail: [doasanque@hemorio.rj.gov.br](mailto:doasanque@hemorio.rj.gov.br)

### **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL**

Diariamente das 07 às 18h. O banco de sangue somente não abre no dia 1º de janeiro.

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.

### **DOAÇÃO DE SANGUE POR AFÉRESE**

A aférese é um tipo de doação onde se coleta apenas um componente específico do sangue (Plaquetas ou Hemácias). É um processo mais seguro para o doador, e ainda permite que retorne para nova doação num prazo menor.

Para ser doador por aférese, é necessário que já tenha feito doações anteriores.

### **REQUISITOS**

As condições básicas para se doar somente plaquetas são as mesmas para quem doa sangue. Já para doação de hemácias, há critérios específicos. Ao ser convidado a doar por aférese, estas informações serão repassadas ao doador.

## **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Todo o processo dura cerca de 1 hora e meia.

## **COMO ACESSAR O SERVIÇO:**

Disque Sangue: 0800-2820708

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL**

2ª a 6ª feira – 07 às 18h

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.

## **DOAÇÃO DE SANGUE AUTÓLOGA**

Consiste em coletar, antes de uma cirurgia, o sangue do paciente que vai ser operado, para aplicação nele próprio durante a cirurgia.

## **REQUISITOS**

Solicitação médica para pacientes que irão submeter-se a uma cirurgia eletiva (programada) em hospitais cadastrados para receber sangue do HEMORIO.

## **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

As doações autólogas são feitas com intervalo de uma semana, com a última doação ocorrendo 3 dias antes da cirurgia. Um médico hemoterapeuta fará a avaliação clínica e laboratorial.

## **COMO ACESSAR**

Disque Sangue: 0800-2820708

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL**

2ª a 6ª feira – 07 às 16h.

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.

## **COLETA MÓVEL**

Coletas móveis em universidades, empresas, igrejas, serviços de saúde, associações etc.

## REQUISITOS

A partir do contato da pessoa/instituição interessada em receber o ônibus de coleta móvel, o setor de coleta externa avalia as condições do local. A Solicitação de agendamento da coleta é feita por telefone ou e-mail.

## CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Um profissional do HEMORIO marca uma visita ao local para avaliar as instalações. Se houver um espaço adequado para a coleta, ela é agendada e inicia-se então o processo de sensibilização do público alvo para a doação de sangue, através de divulgação e palestras de esclarecimento, realizadas por profissionais do setor de coleta externa.

## COMO ACESSAR

Telefone: (21) 2332-8611 ramal 2255

E-mail: coleta.externa@hemorio.rj.gov.br

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL

2ª a 6ª feira - 07 às 15h

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.



**Ônibus de coleta móvel do HEMORIO**



## HEMATOLOGIA

Todo paciente do HEMORIO tem um médico hematologista de referência, esteja internado ou em acompanhamento ambulatorial. Os médicos das outras especialidades dão suporte ao hematologista e atendem ao paciente por solicitação daquele.

## CADASTRAMENTO DE PACIENTES

### MARCAÇÃO DE CONSULTA DE TRIAGEM – AMBULATÓRIO

Para os pacientes de qualquer idade com diagnóstico de hemopatia hereditária e com idade acima de 1 ano com suspeita de hemopatia, todos agendados por meio da Central Estadual de Regulação. Deverão estar munidos de encaminhamento médico, exames, documentos pessoais e comprovante de residência. Serão avaliados por um médico do HEMORIO que, de posse dos exames trazidos, da anamnese realizada e exames diagnósticos realizados no Instituto, identificará se este paciente é de fato elegível para matrícula no HEMORIO.



## AMBULATÓRIO

Clientela atendida: Na qualidade de unidade pública de saúde e por oferecer serviço de nível terciário, especializado em hematologia, o Hemorio atende pacientes encaminhados por unidades de saúde públicas e privadas, através da Central Estadual de Regulação (CER) que tenham diagnóstico ou suspeita de doença hematológica primária e que atendam aos seguintes requisitos:

Pacientes novos:

- Ter suspeita de hemopatia primária
- Idade acima de 1 ano, exceto portadores de hemopatias hereditárias
- Apresentar relatório médico e exames realizados anteriormente

Pacientes de seguimento:

- Ser portador de hemopatia primária
- Ter matrícula ativa
- Estar em acompanhamento regular com médico hematologista

O HEMORIO é uma unidade de saúde de nível terciário, especializado em doenças do sangue. Por conta disso, toda a assistência médica é voltada para os pacientes matriculados. O paciente é cadastrado, tem um prontuário médico aberto e acesso aos serviços de saúde ofertados pelo HEMORIO, incluindo consultas com diferentes especialidades médicas, nutricionistas, psicólogos, farmacêuticos, dentistas e outros, de acordo com suas necessidades e orientado pelo seu médico assistente. Também terá direito a exames diagnósticos e procedimentos médicos que lhes sejam necessários. Ao ser cadastrado como paciente do HEMORIO, receberá o manual do paciente com todas as orientações necessárias em relação a agendamento de consultas, direitos sociais etc. Terá direito ainda a uma primeira consulta com diversos profissionais de saúde, como serviço social, psicologia, enfermagem etc.

## **COMO ACESSAR**

O paciente com suspeita de doença hematológica deve ser encaminhado pelo seu médico ao posto de saúde / clínica da família de sua região de moradia, que o inscreverá na Central Estadual de Regulação (CER).

Pacientes internados em outros hospitais, cujo médico assistente, de posse dos resultados dos exames, tenha suspeita fundamentada de hemopatia grave, poderão ser admitidos de acordo com a troca de informações entre aquele médico e a supervisão de ambulatório do HEMORIO, que avaliará os dados apresentados.

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL**

2ª a 6ª feira – das 7:00 às 17:00. (Obs.: agendamento pela CER ou pelo médico assistente).

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.

## **SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO**

O HEMORIO dispõe de um Serviço de Pronto Atendimento, que recebe os pacientes matriculados que se encontrem com agravamento do quadro de saúde.

## **PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

Pacientes matriculados no HEMORIO em quadro de emergência devem procurar o SPA, munidos do número da matrícula, para atendimento imediato. Ao chegar ao SPA, este paciente será submetido à classificação de risco por um enfermeiro, e o risco avaliado para o seu caso balizará o tempo máximo de espera a que poderá ser submetido. Pacientes classificados como risco vermelho terão prioridade no atendimento; amarelo, verde e azul são os demais níveis de risco avaliado em ordem decrescente de gravidade, de acordo com protocolo estabelecido.

## **HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO E LOCAL**

Funciona 24 horas por dia, ininterruptamente.

Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.

## **INTERNAÇÃO**

O paciente localizado no setor de internação é proveniente da residência, quando a internação é programada. Neste caso ele se apresenta no SAC, onde é liberada a AIH e é encaminhado à enfermaria de quimioterapia ou ao quarto de transplante, se for o caso. O paciente também pode ser proveniente do Setor de Pronto Atendimento (SPA). Neste caso ele pode ser admitido em leito de enfermaria geral ou na Unidade de Cuidados Avançados (UCA), seguindo critérios pré-definidos. Pacientes pediátricos entre 2 e 12 anos incompletos são internados na enfermaria de pediatria e de 12 a 17 anos na enfermaria de adolescentes.

## **PRINCIPAIS CANAIS DE ACESSO:**

### **HEMORIO:**

- Rua Frei Caneca, nº 08, Centro, Rio de Janeiro.
- Telefone: (21) 2332-8611.
- Funciona ininterruptamente com horários estabelecidos de acordo com a especificidade de cada serviço.

### **Disque Sangue:**

- Disque Sangue: 0800-2820708
- 2ª a 6ª feira – 07às18h. Salão de Doadores – Sala 128.

### **Home Page e redes sociais:**

- <http://www.hemorio.rj.gov.br/>
- facebook: [www.facebook.com/hemorio](http://www.facebook.com/hemorio).
- Instagram: @hemorio.
- [twitter.com/HEMORIO](https://twitter.com/HEMORIO)

### **Ouvidoria - Formas de contato:**

- Presencial: Sala 145, de segunda a sábado, das 07 às 18h
- Telefone: (21) 2332-8611, ramal 2310
- e-mail: [ouvidoria@hemorio.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@hemorio.rj.gov.br)
- A Ouvidoria dispõe ainda de urnas localizadas na recepção principal, recepção do prédio de ambulatorios, salão e refeitório dos doadores, onde o cidadão poderá colocar seu registro de opinião.

As respostas da Ouvidoria ocorrerão no prazo de 2 dias para manifestações urgentes, 15 dias para as não urgentes e 30 dias para manifestações que demandem abertura e análise de processo administrativo. Serão apresentadas de forma precisa e objetiva, com transparência, integridade, imparcialidade e sigilo às solicitações dos cidadãos.

## **QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

Humanização, respeito e cortesia no tratamento aos usuários.

- O HEMORIO reconhece seus clientes como parceiros, primando pela humanização, respeito, cortesia e disciplina no atendimento de suas necessidades;
- O cidadão/usuário, ao chegar à recepção, receberá uma identificação correspondente ao setor a que se destina. Será orientado pelos colaboradores da instituição e encaminhado em todas as fases de seu atendimento / necessidades de acordo com as normas vigentes;
- Para garantir a continuidade da assistência frente às situações extraordinárias que possam comprometer a prestação de serviços, será acionado o Plano de Contingência específico para cada segmento do hospital.

### **Tempo de espera e prioridade no atendimento**

O tempo de espera para atendimento nos Serviços, seções e setores depende da característica do serviço solicitado, sendo informado em cada local.

Prioridade no atendimento aos pacientes cadastrados no Hemorio com urgências hematológicas:

- Idosos: Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741/03.
- Gestantes: Conforme a Constituição Federal.
- Crianças e Adolescentes: Estatuto da criança e do Adolescente - Lei nº 8.069/90.
- Portadores de Necessidades Especiais: Lei nº 7.853\89.

### **Identificação dos colaboradores**

- Todos os colaboradores do HEMORIO são identificados por meio de crachá, contendo nome, foto e número de matrícula funcional;
- Para facilitar o atendimento e a visualização, os colaboradores lotados na área técnica atuam uniformizados.

### **Condições de acessibilidade, sinalização visual, limpeza e conforto**

- As instalações físicas do HEMORIO são sinalizadas por placas que indicam o nome dos setores. São de fácil acesso, limpos e higienizados de acordo com os padrões de

saúde;

- Dispõe de áreas como a recepção principal, o salão de doadores e o prédio de ambulatórios, com sanitários, cadeiras, TV e ar condicionado; gerando conforto e bem estar aos usuários.



Recepção do Ambulatório do HEMORIO

## RESPONSABILIDADE PÚBLICA E CIDADANIA HEMORIO SUSTENTÁVEL

O HEMORIO é um dos pioneiros em Programas de Desenvolvimento Sustentável. Através de campanhas de sensibilização, ações sociais, palestras etc., o grupo HEMORIO Sustentável, composto por uma equipe multidisciplinar designada pela Direção Geral, busca desenvolver em toda a Unidade - incluindo a força de trabalho, parceiros, doadores, pacientes e familiares, além da comunidade do entorno - a conscientização ecológica, a preservação do meio ambiente e o desenvolvimento comunitário, mobilizando empresas parceiras e organizações para viabilizar programas educacionais, sociais e ambientais.



**HEMORIO**  
— *Sustentável* —



**Governador do Estado do Rio de Janeiro**

Wilson José Witzel

**Secretário de Saúde**

Edmar José Alves dos Santos

**Subsecretária de Gestão da Atenção Integral à Saúde**

Mariana Tomasi Scardua

**Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro**

**Diretor-Executivo:**

Carlos Adolfo Barreira Pinto Calçada

**HEMORIO – Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti**

**Diretor Geral:**

Luiz de Melo Amorim Filho

**Diretora Técnica:**

Patrícia Gomes Moura

**Diretora de Administração e Recursos Humanos:**

Andréa Navarro Ferreira

**Gerência da Qualidade:**

Leonardo José Carvalho de Jesus

**HEMORIO**

Rua Frei Caneca, 08 – Centro, Rio de Janeiro, RJ

CEP: 20.211-030 - Telefone: 2332-8611

Fax: 2252-3543

[www.hemorio.rj.gov.br](http://www.hemorio.rj.gov.br)



**DISQUE SANGUE**  
**0800 2820708**